OUVIDORIA: O USO DE REDES SOCIAIS

Janaina Negreiros Sieber Padilla

Publicitária, Jornalista, Especialista em Design da Informação (UFPE)

Gerente de Atendimento e Controle da Ouvidoria do MPPE

Servidora do Ministério Público de Pernambuco há 24 anos

OUVIDORIA
MPPE



Comunicação Pública

A Comunicação pública ocupa-se da viabilização do direito social coletivo e individual ao diálogo, à informação e à expressão. Ela engloba todos os fluxos de informação e de interação entre agentes públicos e atores sociais em temas de interesse público.

É o acesso às informações públicas que viabiliza a participação social ativa e a democracia participativa.



Redes sociais

De acordo com o report da We Are Social e da Hootsuite, o Instagram é a 4ª rede social mais usada no Brasil em 2021, com 110 milhões de usuários.

Hoje, o Facebook é a maior rede social do mundo, com mais de 2 bilhões de usuários ativos. No Brasil, ainda é a rede mais acessada, com 130 milhões de usuários.



Em 19 de setembro de 2016 abrimos uma fanpage e nos tornamos a primeira ouvidoria de MP a receber manifestações pelo facebook.

Hoje, 2.383 pessoas nos seguem pelo facebook e nossas manifestações são recebidas por um chatbot.

Em 9 de janeiro de 2017 nos lançamos também no Instagram.

E hoje contamos com 1.821 seguidores no insta.

Fontes e escuta interna

Fontes:

Manifestações
Promotores de Justiça
Servidores
Diário Oficial

A escuta interna não só promove engajamento dos membros do MP, como alinha a Ouvidoria à política institucional.



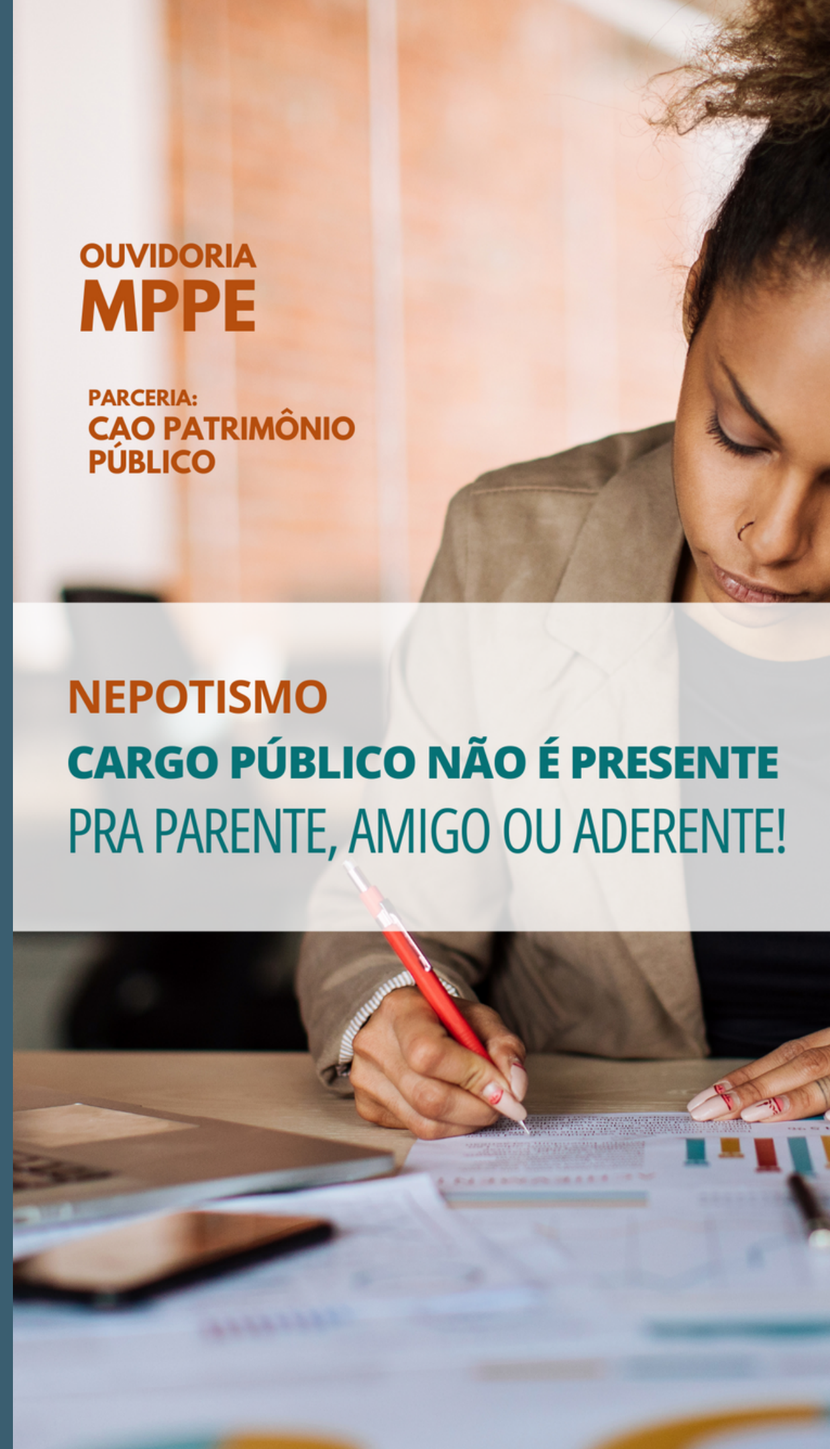
Estímulo à denúncia

Cargos comissionados, funções gratificadas e os cargos de direção e assessoramento no serviço público devem ser ocupados com base em critérios técnicos e objetivos.

A escolha deve ser feita para atender aos interesses da sociedade e não a interesses pessoais. Os cargos devem ser ocupados pelas pessoas com a melhor e mais adequada qualificação técnica para que o serviço seja prestado com toda a eficiência possível.

Fique atento! Denuncie os casos de nepotismo à Ouvidoria do MPPE e não esqueça de indicar: o grau de parentesco das pessoas denunciadas com os gestores públicos e os cargos que esses servidores estão ocupando no serviço público.

Canais para denúncias na Ouvidoria do MPPE: ...



Direitos

É obrigação do Poder Público (Estado ou Município) fornecer GRATUITAMENTE a todos os alunos matriculados na rede pública de ensino o fardamento completo: vestuário com as duas peças de roupa.

A farda visa garantir a segurança e o controle de todos que acessam o ambiente escolar, além de favorecer um tratamento social igual aos alunos.

O Ministério Público atua para garantir que a política de fardamento para todos seja devidamente cumprida. Os Promotores de Justiça ainda trabalham em casos individuais, mesmo quando um número pequeno de alunos não está tendo seu direito ao fardamento respeitado.

Se você é aluno e não está recebendo seu fardamento completo, denuncie na Ouvidoria do MPPE!



Equalizando expectativas

O serviço de homecare, o que inclui assistência de enfermagem 24h e respiração artificial invasiva (intubação), não é oferecido pelo SUS.

Cabe ao SUS fornecer um Sistema de Assistência Domiciliar (SAD) que compreende serviços diferentes, a depender dos níveis de complexidade do caso a ser tratado. Entretanto, nenhum desses níveis inclui serviço de intubação e assistência de enfermagem 24 horas.

Quando o paciente necessita desse tipo de assistência à saúde no SUS, é necessário que fique internado na unidade hospitalar.

Assim, não há como o Ministério Público atuar solicitando especificamente o serviço de homecare ao SUS, já que não há previsão legal que o obrigue a oferecer esse serviço.



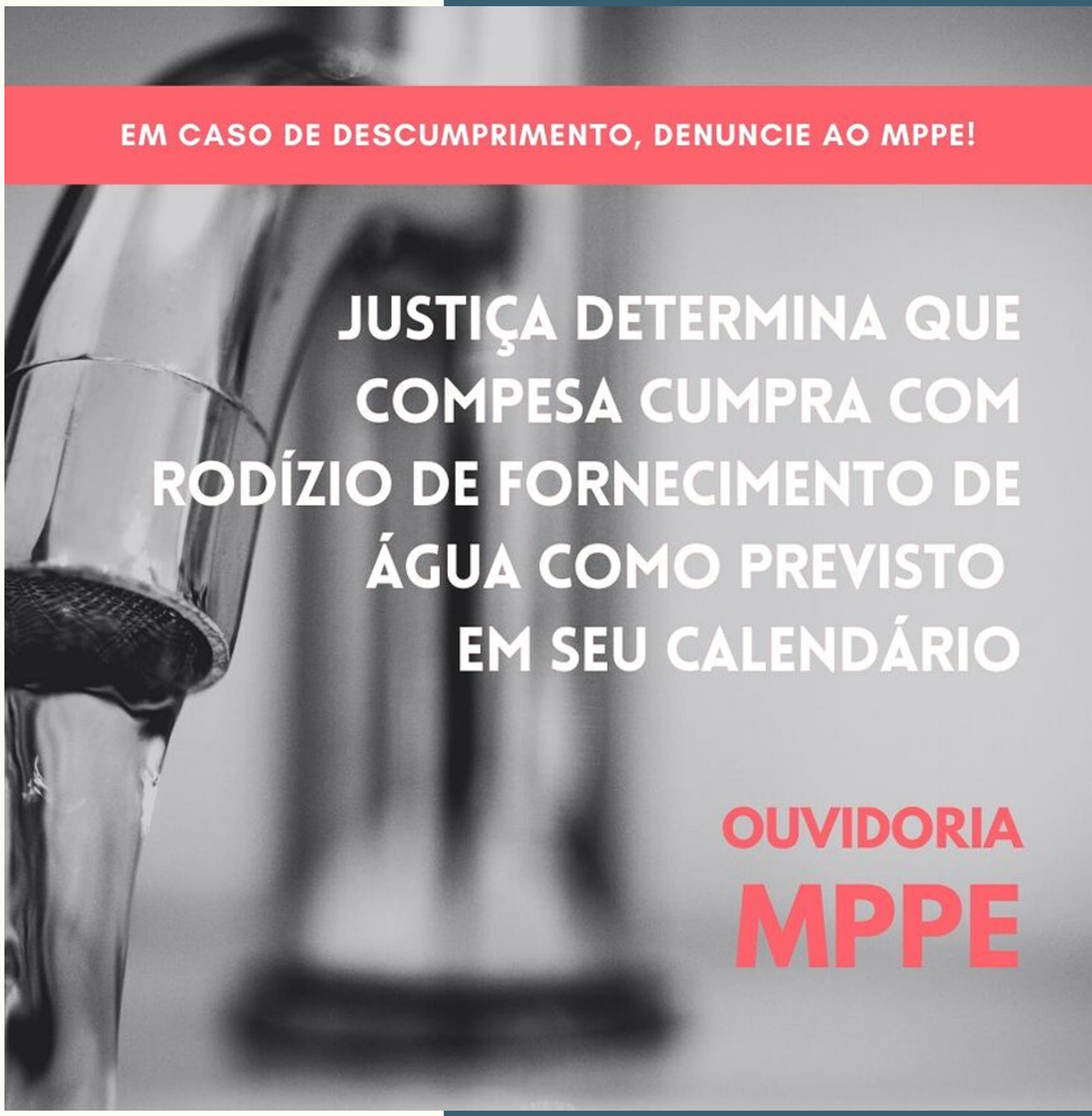
Controle social

Essa decisão judicial decorre de ação civil pública da Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor do Ministério Público de Pernambuco.

Fiquem atentos! Se na sua localidade essa decisão não estiver sendo cumprida, denuncie!

Canais da Ouvidoria do MPPE:

...



Desestímulo a comportamentos levianos

É crime acusar alguém inocente, causando assim a instauração de investigação policial, processo judicial, investigação administrativa, inquérito civil ou ação de improbidade administrativa.

Acusações mentirosas movimentam desnecessariamente instituições como delegacias, tribunais, Ministério Público, para investigar uma pessoa por um crime que não cometeu. Lembre-se que esse tempo perdido poderia estar sendo usado para defender a sociedade e garantir direitos fundamentais.

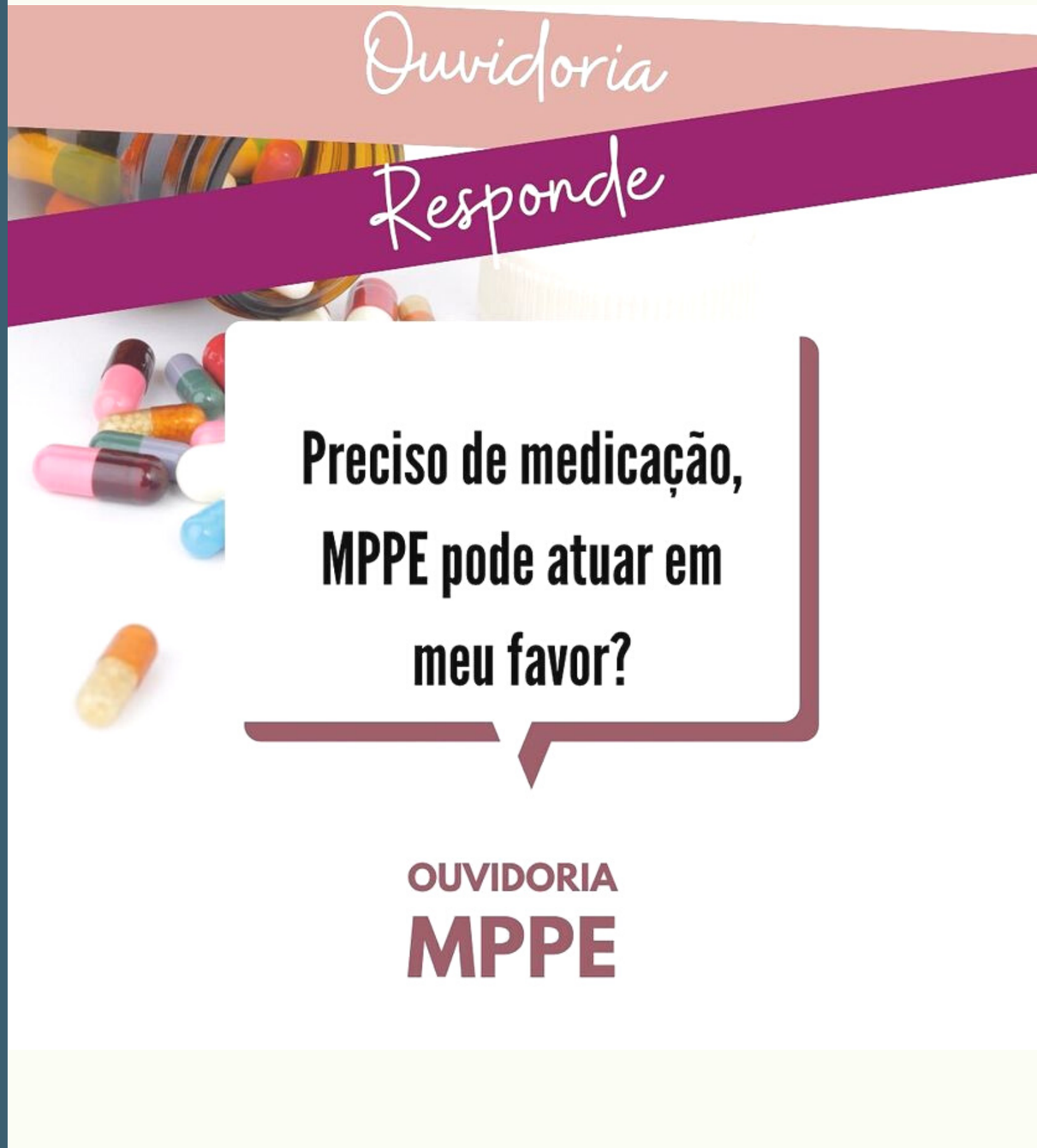
As Ouvidorias existem para possibilitar o controle social e a democracia participativa. Use-as com consciência!



Demanda recorrente

Sim, o Ministério Público de Pernambuco pode atuar (por via extrajudicial) quando um cidadão individualmente não está conseguindo ter acesso às medicações que devem ser fornecidas gratuitamente pelo SUS. Os Promotores de Justiça atuam também em relação a outras medicações que o Estado de Pernambuco já se comprometeu com o MPPE em fornecer à população através do SUS.

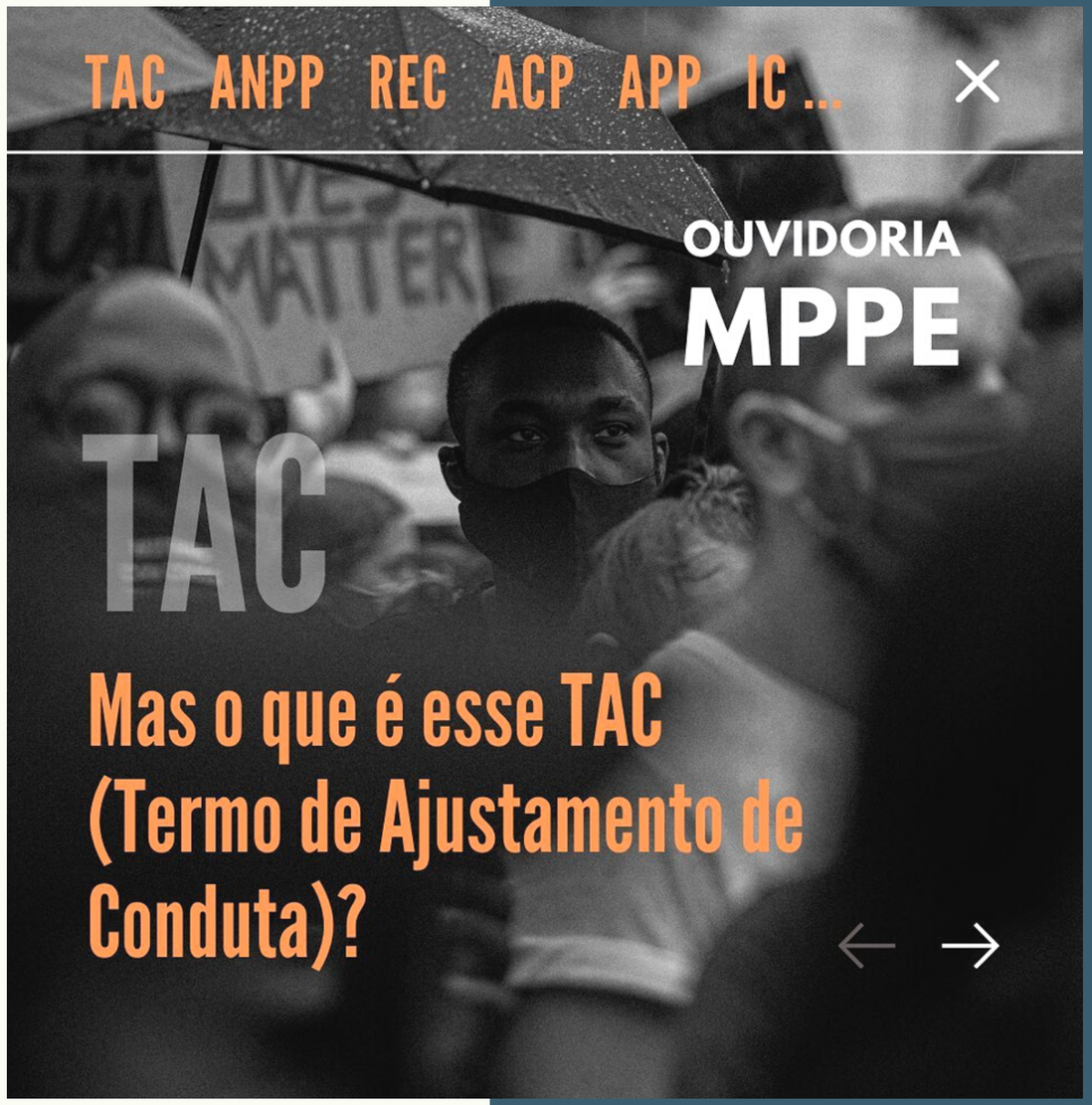
Entretanto, se o cidadão (de forma individual) necessitar de uma medicação (fora dessa lista de fornecimento obrigatório pelo SUS ou daquelas já prometidas pelo Estado), ele deve acionar o Poder Público judicialmente. Nesses casos, é necessário constituir um advogado...



Explicando o trabalho

O TAC ou Termo de Ajustamento de Conduta é um instrumento bastante usado pelo Ministério Público em demandas da área de cidadania e cíveis.

O TAC nada mais é que um acordo (extrajudicial) em que as partes se comprometem a cumprir certas obrigações e, através do qual, também é estipulada alguma penalidade, caso não cumpram o que foi acordado.





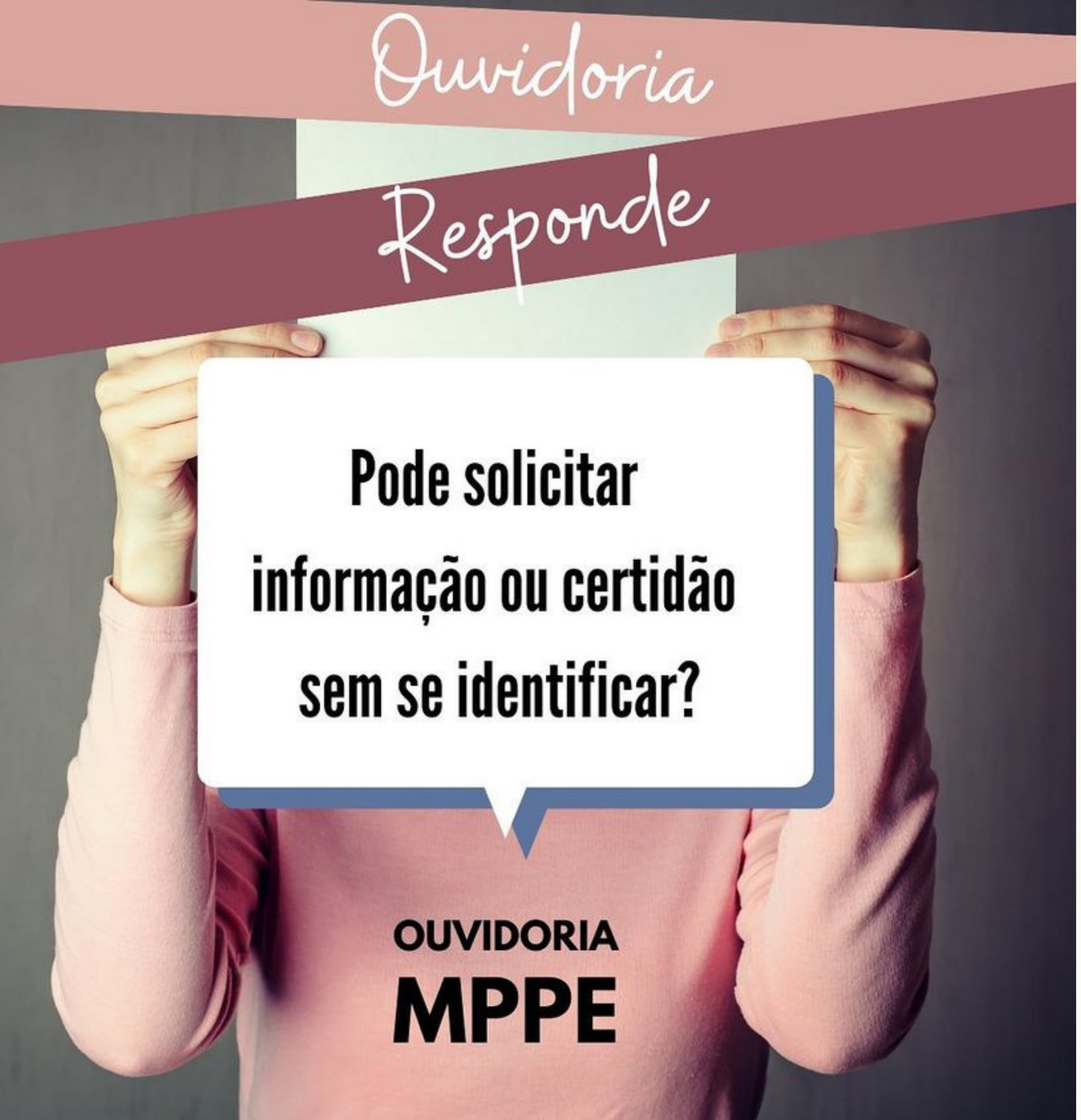
Serviços de Ouvidoria

Atenção, atenção! Anota aí e avisa a seus amigos da comunidade Surda de Pernambuco (e aos mudos que usam Libras também).

A Ouvidoria do Ministério Público de Pernambuco agora presta atendimento em Libras (Língua Brasileira de Sinais) tanto de forma presencial, como à distância (por vídeo).

Entre em contato conosco por chamada ou envie mensagem no WhatsApp pelo telefone (81) 99316 2600 ou link https://bit.ly/ouvidoriamppe-libras e agende seu atendimento.

Nossa intérprete de Libras está à disposição para atender e registrar sua manifestação na Ouvidoria do MPPE



Orientando o cidadão

Para solicitar informações ou certidão através do SIC (Serviço de Informação ao Cidadão) do MPPE, o manifestante tem que se identificar, conforme prevê a Lei de Acesso à Informação.

Pedidos de informação devem conter: nome do requerente;...

Os cidadãos ou empresas também podem solicitar certidões sobre a atuação extrajudicial do MPPE, para tanto, além de se identificarem, devem apresentar os documentos ...

Para realizar solicitações ao SIC, o cidadão deve preencher formulário próprio no site do MPPE:...

Qualificando a manifestação

Os Promotores de Justiça não podem exigir nenhuma assistência de saúde para o cidadão, sem indicação do profissional da área.

E somente o médico tem competência para indicar a necessidade do paciente.

Então, atenção para o envio das requisições junto à sua manifestação.

Nossos canais para manifestações: ...



Manifestações encaminhadas à Ouvidoria do MPPE para conseguir consultas, exames e cirurgias no SUS devem vir acompanhadas por requisição médica.

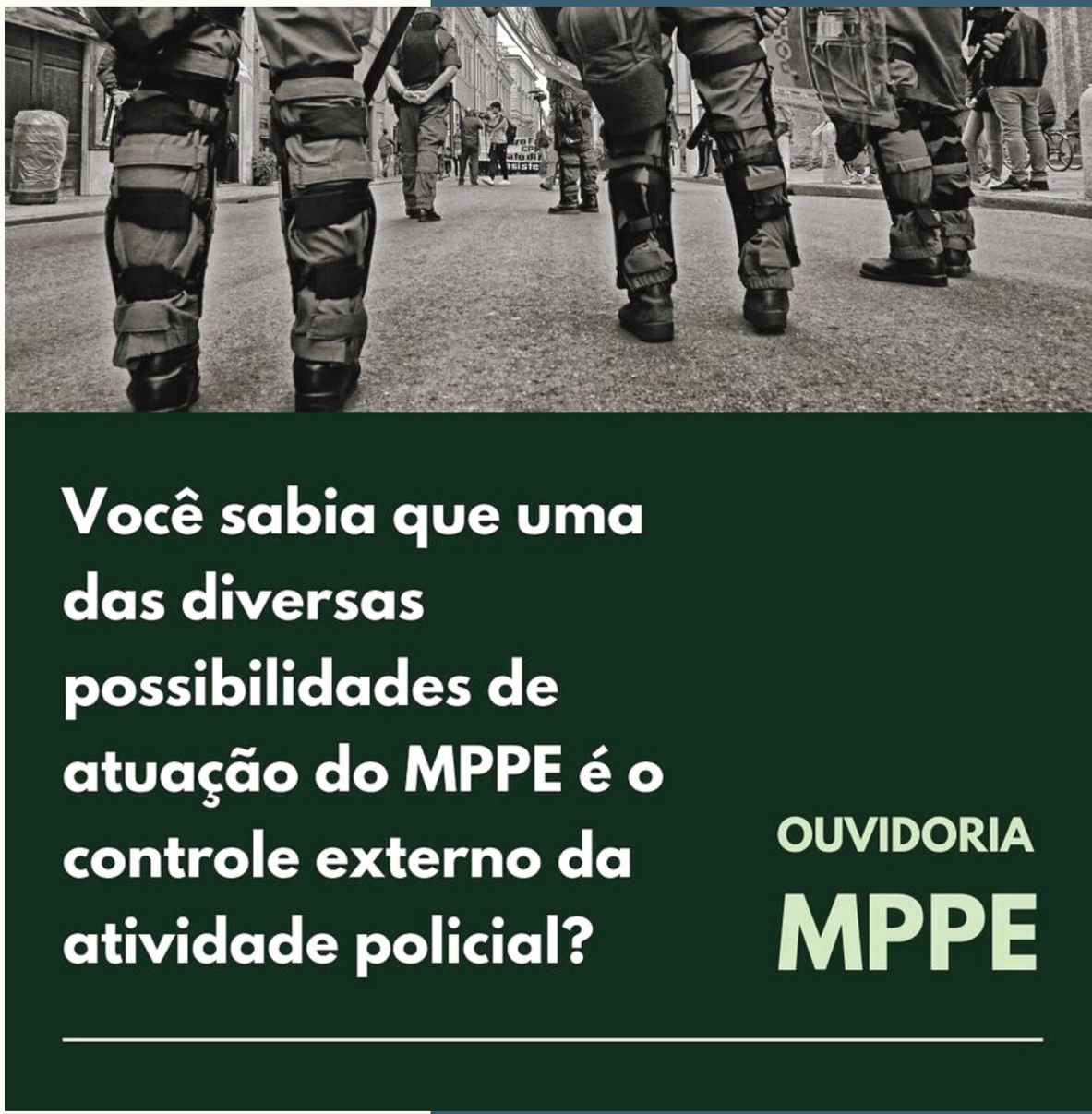
Áreas de atuação do MPPE

Para realizar o controle externo da atividade policial, os Promotores de Justiça podem:

investigar crimes;
requisitar a instauração de inquéritos policiais;
combater crimes de tortura, uso de meios ilícitos de provas e outros desvios de conduta;
inspecionar delegacia;
promover e estimular as políticas públicas de segurança;
entre outras possibilidades de atuação.

Quando as Polícias Penais e as Guardas Municipais estão exercendo ações de polícia também podem se sujeitar ao controle externo do Ministério Público.

Para realizar denúncias, acesse os canais...



Áreas de atuação do MPPE

O MPPE atua de forma abrangente em defesa do direito à educação ofertada tantos nas escolas públicas, quanto nas privadas.

O trabalho dos Promotores de Justiça visa garantir não só o acesso à educação, como também se estende à qualidade do ensino, à garantia de permanência do aluno na escola até o direito à conclusão dos seus estudos.

Para defender tudo isso, muitos são os fatos que podem se tornar alvo da atuação dos Promotores de Justiça, entre os temas mais frequentes estão:

Vaga em creches e escolas; Merenda escolar; Fardamento; Transporte escolar; Material didático; Carga horária; Inclusão dos alunos com deficiência; Piso salarial dos professores; Infraestrutura das escolas, entre outros.



Avisos

A Ouvidoria do MPPE retomou neste mês de setembro o atendimento presencial, das 9h às 13h.

O cidadão interessado deve agendar seu atendimento previamente através do telefone (81) 3182 6776.

Informamos que todos os outros canais on line (abaixo) da Ouvidoria continuam disponíveis para recepção das demandas da população.

No site, por formulário: ...



Demanda equivocada

Para o bom funcionamento do Estado, nossa Constituição Federal previu a existência de três poderes, cada um com funções próprias: Executivo, Legislativo e Judiciário, esse último responsável por julgar ou decidir acerca das questões a ele levadas.

Essa mesma Constituição também previu a existência de uma instituição autônoma e totalmente independente desses poderes para defender os direitos e interesses da sociedade: O Ministério Público.

Assim, o Ministério Público não tem qualquer relação de subordinação ou mesmo compõe o Poder Judiciário...



Datas Comemorativas

Mas o que seria um idoso em situação de vulnerabilidade?

O processo de envelhecimento traz fragilidades biopsicossociais, físicas, cognitivas, mentais, além das doenças crônicas, assim, a vulnerabilidade do idoso não necessariamente está atrelada à sua renda.

A atuação do Ministério Público de Pernambuco abrange todos os idosos que, devido às fragilidades próprias do envelhecimento, estejam sendo vítimas de violência, exploração, negligência ou autonegligência e não tenham família que os proteja. Há ainda aqueles que têm família, entretanto, essa não cumpre sua função, sendo, por vezes, os próprios abusadores dos idosos...



TOP 5 abril

As áreas mais demandadas

OUVIDORIA MPPE

1 **Patrimônio Público** 320 manifestações recebidas

2 **Educação** 267 manifestações recebidas

3 **Meio Ambiente** 151 manifestações recebidas

4 **Saúde** 139 manifestações recebidas

5 **Criminal** 77 manifestações recebidas

Prestação de contas

Essas foram as cinco áreas de atuação do MPPE que mais apareceram nas manifestações recebidas pela Ouvidoria durante o mês de abril.

Mais de 98% das manifestações recebidas na Ouvidoria do MPPE são denúncias de fatos em que pode caber a atuação dos Promotores de Justiça em defesa dos direitos e interesses da sociedade.

Mas, a Ouvidoria também recebe reclamações, críticas, elogios e sugestões sobre a política institucional, a atuação dos servidores e membros e, ainda, sobre as rotinas administrativas do Ministério Público de Pernambuco.







Campanhas

No mês de março, Educação foi a segunda maior demanda da Ouvidoria

Volta ao ensino presencial
Mortes por acidente em transporte escolar irregular
Repercussão midiática





interação tira-dúvidas

Não, o Ministério Público de Pernambuco não atua em questões trabalhistas. Esse papel é de outra instituição: o MPT (Ministério Público do Trabalho), que defende os direitos e interesses coletivos garantidos por lei aos trabalhadores em geral (excluindo-se apenas os trabalhadores autônomos e servidores estatutários).

O MPPE também não atua em defesa de interesse individual, nem interesse de classe de trabalhadores...

O Ministério Público atua é na coibição de atos de improbidade, o que pode vir a repercutir nos direitos de servidores públicos ou outros trabalhadores, como por exemplo, quando há atrasos no pagamento de salários, mas, nesse caso, a atuação é primariamente em defesa do patrimônio público – que é uma das atribuições do MP estadual.





orientação estímulo

A manifestação sigilosa é aquela que o cidadão se identifica e aponta, ao menos, um e-mail como canal de contato, entretanto, pede que seus dados pessoais sejam protegidos. Já a anônima não dispõe de qualquer identificação ou forma de comunicação.

Assim, no anonimato, o Ministério Público fica impedido de solicitar mais informações ou tirar dúvidas para prosseguir com a investigação, o que leva, em muitos casos, ao arquivamento da denúncia recebida.

Na sigilosa, o cidadão fica protegido e os Promotores de Justiça podem se comunicar para tirar dúvidas e pedir documentos extras para a investigação.

"Sociedades democráticas exigem refinamento nas estratégias comunicativas e diversidade de instrumentos, processos e agentes; que a transparência e o compromisso com o cidadão sejam pré-requisitos; que os públicos tenham respeitada sua heterogeneidade; e que não seja substimada a capacidade de interesse e participação."



FILOSOFIA